



F1 Guía de Servicio al Cliente

Cuando USCIS recibe su solicitud o petición, procesamos su caso en el orden en que fue recibido, dependiendo del tipo de solicitud para ser justos con todos nuestros clientes. Si quiere revisar el estatus de su caso después de la presentación, USCIS ofrece una variedad de servicios para que pueda hacer un seguimiento de su solicitud o petición.

Preguntas sobre el estatus del caso:

Primero revise nuestro *Estatus de caso en línea* en: www.uscis.gov

- **Preguntas en línea:** Cuando el Centro de Servicio de USCIS o el Centro Nacional de Beneficios recibe su solicitud, le enviaremos un acuse de recibo. El acuse de recibo tendrá toda la información importante que necesita sobre su caso. Con su número de recibo, puede revisar el estatus de su caso en www.uscis.gov y también puede registrarse en nuestra página web para recibir actualizaciones automáticas de su caso mientras lo procesamos.
- **Tiempos de tramitación:** Las solicitudes son tramitadas según la categoría de preferencia de visa, en el orden en que son recibidas. Los tiempos de tramitación promedio para todas las solicitudes están publicadas en nuestra página web. Los tiempos de tramitación son una estimación de cuánto demorará tramitar su caso de principio a fin. Cada caso es diferente; de manera que la tramitación de algunos casos podrá demorar más que otros. Si usa su número de recibo para revisar el estatus de su caso y seguir su tramitación, por favor recuerde que solo buscaremos información sobre su caso si ha sobrepasado nuestros tiempos de tramitación actuales. Los tiempos de tramitación se actualizan mensualmente, y usted puede revisar los tiempos de tramitación al visitar www.uscis.gov.

Información General

¿Cómo puedo...
saber qué servicios están disponibles
después de la presentación?



U.S. Citizenship
and Immigration
Services

M-620S (Enero 2013) N

Revise su caso llamando al *Servicio de atención al cliente* al: 1-800-375-5283

Si no puede encontrar información sobre su caso pendiente en nuestra página web, por favor llame al Servicio de atención al cliente. Le recomendamos que tenga su número de recibo o A number [número de extranjero] a la mano para que podamos ayudarle a buscar la información sobre su cita. Si el Servicio de atención al cliente no puede encontrar ninguna información actual sobre su caso, enviará un mensaje electrónico a la oficina local que tenga su caso. Usted recibirá una respuesta de la oficina local en referencia a su pregunta dentro de 30 días.

Programe una cita a través de *InfoPass*

Si el Servicio de atención al cliente no puede ayudarle a encontrar la información que necesita sobre una solicitud pendiente, o si tiene un asunto urgente como una emergencia personal, usted puede programar una cita a través de InfoPass para que su oficina local pregunte sobre su caso. Para programar una cita a través de InfoPass, vaya a www.infopass.uscis.gov. Necesitará tener acceso a una computadora con conexión a Internet.

Visite nuestra página web en www.uscis.gov para:

- Cambiar su dirección si se muda y tiene una solicitud pendiente;
- Presentar el **Formulario AR-11**, *CCambio de dirección*, o **Formulario AR-11SR**, *Cambio de dirección con inscripción especial*, el cual puede completar en línea;
- Obtener formularios de inmigración e instrucciones de envío por correo;
- Revisar el estatus de una solicitud o petición pendiente;
- Saber los tiempos de tramitación actuales para varias solicitudes/peticiones;
- Obtener información sobre tramitación acelerada o rápida;
- Leer nuestras guías del consumidor "¿Cómo puedo...";
- Leer nuestra *Guía para la naturalización* y revisar la información para el examen de naturalización y los materiales de estudio para la ciudadanía;

- Obtener información sobre las leyes y regulaciones migratorias;
- Encontrar información general sobre inmigración.

Llame al Servicio de atención al cliente al: 1-800-375-5283... (Servicio al Consumidor TDD para las personas que tengan discapacidades auditivas: 1-800-767-1833)

- Si definitivamente no puede asistir a una cita programada;
- Para cambiar su dirección cuando tiene una solicitud pendiente y no puede hacerlo en nuestra página web en www.uscis.gov;
- Para obtener ayuda para presentar el **Formulario AR-11**, *CCambio de dirección*, o **Formulario AR-11SR**, *Cambio de dirección con inscripción especial*;
- Si presentó un **Formulario I-130**, *Petición para familiar extranjero*, cuando era un residente permanente, y luego se convirtió en ciudadano estadounidense;
- Si envió su solicitud o petición por correo hace más de 10 días a un centro de seguridad (Lockbox) de USCIS, y aún no ha recibido un acuse de recibo por correo;
- Si encontró un error en la última notificación, documento, o certificado que le enviamos recientemente;
- Para obtener formularios de inmigración, no necesita tener acceso a una computadora e impresora;
- Si han pasado más de 30 días desde que se convirtió en un residente permanente, y aún no ha recibido su tarjeta de residente permanente;
- Si han pasado más de **75 días** desde que presentó el **Formulario I-765**, *Solicitud de autorización de empleo*, y no hay informes públicos de USCIS (publicados en la página web de USCIS) que afecten su tipo de caso;
- Si el *estatus de caso en línea* dice que aprobamos o negamos su caso hace más de 14 días, y aún no ha recibido nuestra notificación de aprobación o rechazo;
- Si tiene un **Formulario I-129**, *PPetición de trabajador no inmigrante*, y necesita cambiar la lista de beneficiarios en la petición o el puerto de entrada en dónde solicitarán la visa;
- Si quiere solicitar que los documentos originales enviados con su caso le sean devueltos.

Algunas cosas que recordar

- **Lo que necesita cuando llame**—El seguimiento de la información de casos individuales solo está disponible para los clientes cuyos casos tienen un **número de recibo**. Manejamos otros casos en base a su cuenta, usando un A number (número de extranjero que empieza con A y está seguido por ocho o nueve números). Para estos casos, puede monitorear el tiempo de tramitación para su **tipo** de caso, pero no para su caso individual.
- **Si quiere pagar para una tramitación más rápida**—El servicio de tramitación acelerada proporciona una tramitación más rápida para ciertas peticiones y solicitudes basadas en empleo.

Específicamente, USCIS proporciona la tramitación en 15 días laborables si desea usar este servicio o USCIS le reembolsará la tarifa de tramitación acelerada y el caso seguirá recibiendo una tramitación más rápida. Sabemos que las circunstancias pueden cambiar, por eso este programa está disponible después de que presente su solicitud o petición. Para obtener más información sobre los formularios que son elegibles para la tramitación acelerada, por favor vea nuestra página web en www.uscis.gov o llame al Servicio de atención al cliente.

- **Circunstancias excepcionales para el manejo acelerado**—Reconocemos que circunstancias excepcionales que pueden requerir que un caso se maneje de manera especial. Todas las solicitudes de manejo acelerado son revisadas de acuerdo al caso y, cuando las circunstancias lo ameriten, son otorgadas a discreción del Director, USCIS. Los criterios son los siguientes:
 - Grave pérdida financiera de la compañía o individuo;
 - Situación de emergencia extrema;
 - Situación humanitaria;
 - Estatus sin fines de lucro de la organización solicitante, la cual promueve intereses sociales y culturales de los Estados Unidos;
 - Situación de interés para el Departamento de Defensa Nacional (Nota: La solicitud debe venir de una entidad gubernamental de los EE. UU. y debe indicar que la demora será perjudicial para nuestro Gobierno);
 - Pérdida potencial de los beneficios de la Seguridad de ingreso suplementario (SSI, por sus siglas en inglés);
 - Error de USCIS;
 - Interés apremiante de USCIS.

Si su caso está en una oficina local cuando necesita presentar su solicitud de emergencia, por favor vaya personalmente a la oficina local para presentar su solicitud. Por favor asegúrese de llevar con usted todos los documentos acreditativos.

Si su caso está en uno de nuestros Centros de servicio o Centro Nacional de Beneficios, por favor llame al Servicio de atención al cliente al **1-800-375-5283** para recibir más instrucciones sobre adónde y cómo enviar su solicitud.

- **Manténganos informados sobre cualquier cambio de dirección**—Por favor recuerde que a menos que sea un ciudadano estadounidense, usted debe informarnos sobre cualquier cambio de dirección. Use el **Formulario AR-11**, *Cambio de dirección*, o **Formulario AR-11SR**, *Cambio de dirección con inscripción especial*. Esta acción es independiente de la actualización de su dirección en su solicitud o petición. Vea nuestra página web en www.uscis.gov para actualizar su dirección postal u obtener información adicional, o llame al Servicio de atención al cliente para obtener ayuda.

Información importante

Formularios importantes a los que se hace referencia en esta guía	Formulario #
Petición para familiar extranjero	I-130
Solicitud de trabajador no inmigrante	I-129
Solicitud de autorización de empleo	I-765
Cambio de dirección	AR-11
Cambio de dirección con inscripción especial	AR-11SR

USCIS

- **Por Internet: www.uscis.gov**

Para obtener más copias de esta guía o para información sobre otros servicios de ciudadanía e inmigración, sírvase visitar nuestra página web. También puede descargar formularios, enviar algunas solicitudes vía Internet, revisar el estatus de una solicitud y mucho más. ¡Es la mejor forma de empezar!

Si usted no tiene acceso a Internet en su casa ni en su trabajo, vaya a la biblioteca de su zona. Si no puede encontrar lo que necesita, sírvase llamar al Servicio de atención al cliente.

- **Servicio de atención al cliente: 1-800-375-5283**

- Servicio al Consumidor TDD, para las personas que tengan discapacidades auditivas: 1-800-767-1833

Otros servicios del gobierno de los Estados Unidos—Haga clic o llame a

Información general	www.usa.gov	1-800-333-4636
Inmigrantes nuevos	www.welcometoUSA.gov	
U.S. Dept. of State	www.state.gov	1-202-647-6575

Exención de responsabilidad: Esta guía proporciona información básica para ayudarle a familiarizarse de manera general con nuestras normas y procedimientos. Si desea obtener mayor información, o datos sobre las leyes y regulaciones, por favor visite nuestra página web. Las leyes de inmigración pueden ser complejas y es imposible describir todos los aspectos de cada uno de los procesos. Se le aconseja que recurra a un abogado debidamente certificado o a una agencia sin fines de lucro acreditada por la Junta de Apelaciones de Inmigración para que lo represente.